Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Québec

COMMUNIQUÉ
POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE PROPOSE DES MESURES DE REDRESSEMENT À LA RÉSIDENCE SAINT-CHARLES-BORROMÉE

Montréal, le 9 novembre 2005 – La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a fait savoir hier à la direction de la Résidence Saint-Charles-Borromée qu'elle exigeait le versement d'une somme totale de 45 000 $ (incluant 5 000 $ chacun par deux membres du personnel) à une ex-résidante, à titre de dommages moraux pour l'atteinte à son droit à la protection contre l'exploitation des personnes handicapées. La Commission a émis simultanément un ensemble de recommandations visant à redresser la situation générale constatée dans l'établissement et demande à la Résidence Saint-Charles-Borromée de lui faire rapport sur leur mise en œuvre dans trois mois.

Rappelons que la *Charte des droits et libertés de la personne*, par son article 48, protège une personne âgée ou handicapée contre toute forme d'exploitation. Si, au terme d'une enquête, la Commission est convaincue de l'existence d'une telle exploitation, elle propose à la partie mise en cause des « mesures de redressement » qui sont des actes à mettre en œuvre pour compenser les atteintes aux droits et assurer qu'elles ne se reproduiront plus. Ces mesures de redressement doivent êtres mises en œuvre dans un délai précis, à défaut de quoi la Commission s'adresse aux tribunaux pour obtenir un jugement déterminant qu'il y a eu – ou non – discrimination ou exploitation.

« *Dans la situation présente,* explique M. Marc-André Dowd, président par intérim, *la Commission émet des mesures de redressement car elle estime qu'une résidante a effectivement été victime d'exploitation dont sont conjointement responsables deux membres du personnel, pour des paroles et des gestes posés, et la direction de l'établissement pour son laxisme à redresser une situation générale où de tels gestes pouvaient exister. Nous savons,* ajoute M. Dowd, *que la direction de l'établissement a, depuis les révélations publiques de novembre 2003, mis en œuvre des correctifs, certains d'ailleurs en coopération avec la Commission. Mais, d'une part, les gestes passés ont un caractère intolérable qui exige qu'ils doivent être identifiés comme tels et, d'autre part, le redressement de la situation générale doit se poursuivre avec la plus grande exigence.* »

Propos abusifs et services inadéquats
Au cours de son enquête, la Commission a recueilli les témoignages de plus d'une centaine de personnes (des résidants, des membres de la famille et amis des résidants, des membres du personnel à tous les niveaux de l'organisation, des représentants d'organismes publics et privés et de syndicats) et fait l'analyse de nombreux dossiers de plaintes et de rapports d'autres organismes à propos de cette résidence.

Cette enquête confirme qu'une personne handicapée (alors résidante à Saint-Charles-Borromée) a bel et bien été victime de paroles et gestes (décrits dans les médias en novembre 2003) qui étaient marqués par un manque de respect, un langage inadéquat, dont certains propos réellement abusifs, intimidants et infantilisants et que les services qui lui étaient donnés furent, à certaines reprises, insuffisants ou inadéquats, voire contraires au plan d'intervention prévu pour elle.

Formation réduite
De façon plus générale, l'enquête de la Commission fait ressortir que les membres du personnel n'avaient, à l'époque, aucune formation ou information pertinente concernant les particularités liées aux

pathologies des résidants dont ils doivent prendre soin, et ce, dans un contexte où le quart des résidants présentait des problèmes de comportement. Ces lacunes importantes au plan de la formation ont d'ailleurs été également soulignées par d'autres organismes dont le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec.
Parallèlement à ces constats, il appert que les budgets de formation de la Résidence ont été en décroissance entre 2000 et 2004. Ainsi, en 2000, ils étaient de 240 825,37 $ pour un total de 6 931,05 heures de formation, tandis que pour la période s'échelonnant du mois d'avril 2003 au mois de février 2004, ils étaient de 106 076,65 $ pour un total de 4 312 heures de formation. Il y a lieu de noter que la dernière activité de formation portant sur les troubles de la personnalité a été offerte au cours de l'année 2000-2001.

Manque d'encadrement
Le personnel soignant dénonçait, de son côté, le manque d'encadrement clinique, soulignant que les besoins complexes d'une clientèle présentant des problèmes de comportement posent de nouvelles questions cliniques et éthiques exigeant les conseils de professionnels chevronnés dans le milieu. Il était aussi relevé que la diminution du nombre d'infirmières dans les unités de vie accentuait ce problème. Plusieurs autres témoignages faisaient état d'un manque d'encadrement durant le quart de nuit.

Les témoignages de résidants et de membres du personnel interrogés lors de l'enquête, ainsi que l'analyse des plaintes adressées à la Commissaire locale à la qualité des services ont fait ressortir aussi des problèmes importants dans l'attitude du personnel envers les résidants. Il a été rapporté aussi que des membres du personnel écoutaient la télévision sur leur quart de travail ou lorsqu'ils prodiguent des soins aux résidants, allumaient les lumières dans les chambres durant la nuit, choisissaient eux-mêmes les vêtements des résidants, ne frappaient pas à la porte lorsqu'ils entraient dans les chambres et utilisaient leur téléphone cellulaire personnel au travail. Le tout dans un contexte où les résidants – qui devraient être le centre d'attention principal de tout l'établissement – ne participaient pas à la prise de décision les concernant, par exemple, lors de l'élaboration de leur plan d'intervention.

Recommandations
La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse formule donc un ensemble de recommandations qui visent essentiellement à assurer que le bien-être et le respect des droits des résidants soient et demeurent l'objectif central de toute l'activité et de tout le personnel de l'établissement. Ces recommandations concernent tant les droits des résidants que la formation, le soutien, la valorisation du personnel et certains aspects de l'organisation du travail. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse demande donc au CHSLD Centre-Ville de Montréal / Résidence Saint-Charles-Borromée de lui faire rapport, dans trois mois, de la mise en œuvre des recommandations suivantes :

1. octroyer les ressources matérielles, financières et humaines nécessaires de façon à mettre immédiatement sur pied, pour les membres de son personnel soignant, un programme de formation prenant en compte les caractéristiques et la spécificité de la clientèle de l'établissement;

2. s'assurer que le personnel comprenne la nécessité d'appliquer les plans d'encadrement élaborés pour gérer les problèmes d'agressivité de la clientèle et lui dispenser la formation requise pour permettre l'application adéquate et uniforme de ces plans;

3. s'assurer que les interventions du personnel auprès de la clientèle présentant des problèmes de comportement s'effectuent de façon harmonieuse;

4. organiser, auprès du personnel, une campagne de sensibilisation sur les droits des résidants;

5. développer une approche ferme visant à prévenir les atteintes aux droits et exercer une vigilance particulière concernant tout manquement de cette nature à l'endroit des résidants;

6. sensibiliser les résidants, le personnel soignant et le personnel cadre à l'existence du comité des résidants et au rôle de ce comité, ainsi qu'à l'existence et au fonctionnement d'un processus interne de traitement des plaintes sous la responsabilité de la Commissaire locale à la qualité des services;

7. faire connaître et appliquer le code d'éthique, en tant que véhicule des valeurs de l'établissement et de son personnel à l'égard de la clientèle, et en assurer le suivi;

8. prendre les moyens nécessaires pour amener le personnel à adopter des attitudes et des comportements visant à garantir un milieu de vie de qualité pour les résidants;

9. revoir les horaires de travail de façon à tenir compte des demandes et des besoins des résidants;

10. développer des stratégies visant à garantir la continuité des services entre les différentes équipes et quarts de travail;

11. prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des règles de fonctionnement internes, notamment par une présence accrue des chefs d'équipe et la transmission d'un message clair quant aux conséquences d'un manquement à ces règles;

12. mettre sur pied une campagne de valorisation du personnel;

13. élaborer un programme de soutien destiné aux membres du personnel soignant, plus particulièrement ceux qui sont en relation quotidienne avec des résidants présentant des problèmes de comportement;

14. réaffirmer sa tolérance zéro à toute forme d'intimidation, de violence verbale ou de propos méprisants à l'endroit des résidants et établir une politique claire en cas de non-respect.

– 30 –

Source
M. Robert Sylvestre
(514) 873-5146 ou 1 800 361-6477, poste 253